10 MINUTE SCHOOL

COMMUNICATION MASTERCLASS

by

TAHSAN KHAN

ব্যক্তিগত Communication Skills

Interpersonal Communication Skills

The Art of Negotiation

www.10ms.com/skills

নেগোসিয়েশন একটা কমিউনিকেশন স্কিল যেটা আমাদের দৈনন্দিন জীবন থেকে শুরু করে প্রফেশনাল জীবনেও বিশাল প্রভাব ফেলে। তাই চলুন আজকে শিখি কীভাবে আপনি নিজে একজন good negotiator হতে পারেন।
প্রথমত, মনে রাখবেন যে নেগোসিয়েশনে শুধু আপনি জিতবেন এরকম ধারণা রাখা যাবে না। এমনভাবে negotiate করতে হবে যেন দুই পক্ষই একটা satisfactory output নিয়ে বের হতে পারে। যেকোনো negotiation এর ক্ষেত্রে এই স্টেপগুলো ফলো করতে পারেন:

Steps of Negotiation:

Step 1: Preparation

আপনার negotiation কেমন হবে, পুরোটাই নির্ভর করে আপনার প্রস্তুতির উপর। অপ্রস্তুত অবস্থায় negotiation শুরু করলে আপনি বুঝতেই পারবেন না কখন আপনার উদ্দেশ্য হারিয়ে গিয়ে অন্য কোনো সমাধানে রাজি হয়ে বসে আছেন।
Negotiation প্রস্তুতির জন্য আপনাকে প্রথমেই দুই পক্ষের interest বুঝতে হবে। ইন্টারেস্ট বোঝার পর, আপনাকে ওই সিচুয়েশনের BATNA এবং WATNA যাচাই করতে হবে। BATNA হলো Best Alternative to a Negotiated Argument. অন্যদিকে WATNA হলো Worst Alternative to a Negotiated Argument.

Step 2: Exchanging information

প্রস্তুতির পর আপনাকে অন্য পক্ষের সাথে Negotiation এর বেসিক তথ্য শেয়ার করতে হবে। এইযে প্রাথমিক কিছু তথ্য আপনারা আদান প্রদান করলেন, এটাই exchanging information.

Step 3: Engaging in the Negotiation

এই পর্যায়ে আপনাকে আসলে নেগোশিয়েট করতে হবে। আপনার মতামত জানাতে হবে এবং অন্য পক্ষের মতামতও জানতে হবে।

Step 4: Closing & Commitment

এই পর্যায়ে, দুই পক্ষই কোনো একটি সমাধানে রাজি হবে। সিদ্ধান্ত নিয়ে commitment করতে হবে এবং negotiation টি close করতে হবে। এরপর সমাধান অনুযায়ী, পরবর্তী কাজ করতে হবে।

এখন, সফলভাবে এই ধাপগুলো পার কিছু গুরুত্বপূর্ণ জিনিস মাথায় রাখতে হবে:

প্রথমত, আপনার কমিউনিকেশন পার্টনারের সাথে সম্পর্ক স্থাপন করা। ধরুন, আপনি অপরিচিত একজন ক্লায়েন্টের সাথে নেগোসিয়েশন করছেন। তার সাথে প্রথম থেকেই নেগোসিয়েশনে না যেয়ে একটি সম্পর্ক তৈরি করুন। এতে করে আপনার কমিউনিকেশন পার্টনার সাথে আপনার ফ্লেক্সিবিলিটি বাড়বে এবং সম্পর্ক তৈরি হওয়ার পরে নেগোসিয়েশন করলে সেখান থেকে ম্যাক্সিমাম আউটপুট বের করা অনেক সহজ।

যদি আপনার নেগোসিয়েশন পার্টনারের কোন পজিটিভ দিক খুঁজে পান তাহলে সেই পজিটিভ দিকগুলো নিয়ে তার সাথে একটু কথা বলুন। এ ক্ষেত্রে সে ভালো অনুভব করবে। যেমন, কোম্পানিকে বলছেন আপনি তাদের সাথে কাজ করতে আগ্রহী।

সবসময় নেগোসিয়েশন এ আপনি জিততে চাচ্ছেন এ রকম বোঝাবেন না। নেগোসিয়েশনের একটি অন্যতম বড় টিপস হচ্ছে নেগোসিয়েশন করার ক্ষেত্রে সবসময় **দুই পক্ষের উইন উইন সিচুয়েশন** কে ফোকাস করুন যাতে করে আপনার সাথে যে পার্টনার আছেন উনি কোনো ভাবেই ফিল না করেন যে নেগোসিয়েশন এ উনি বেশি হারাতে যাচ্ছেন, আপনি বেশি জিততে যাচ্ছেন।

নেগোসিয়েশন করার ক্ষেত্রে জোর করবেন না। যদি আপনার কমিউনিকেশন পার্টনার কোনো কিছুতে না করে বা একদম কোনোভাবেই সেটা সম্ভব না এরকম মনে করে, তাহলে আপনি তাকে পজিটিভ ফিল করানোর চেষ্টা করুন। জোর করবেন না। জোর করলে এফেক্টিভ কমিউনিকেশন ব্যাহত হতে পারে।

নেগোসিয়েশন করার ক্ষেত্রে কখনো তাড়াহুড়া করবেন না। আপনার কমিউনিকেশন পার্টনার যদি টাইম নেয় তাহলে তাকে সেই সময়টুকু দিন এবং পজিটিভ জিনিসগুলো বারবার মনে করিয়ে দিন। উইন উইন সিচুয়েশনের কথা বারবার মনে করিয়ে দিতে পারেন।

Finally, Learn to say “NO”:

নেগোসিয়েশন করলে আমরা অনেক সময় কাউকে না করতে পারি না, কিন্তু ‘না’ করাটাও অনেক বড় একটি কমিউনিকেশন স্কিলের মধ্যে পড়ে। আমরা সরাসরি যদি ‘না’ করতে ব্যর্থ হই তাহলে অন্য কিছু শব্দ ব্যবহার করে আমরা না করতে পারি। সরাসরি ‘না’ না বলে অ্যাফার্মেটিভলি ‘না’ বলা যায় যেমন ‘আমার মনে হয় আমি কাজটি করতে একটু সমস্যার মধ্যে পরবো’, ‘এই কাজটি করতে পারলে আমার অনেক ভালো লাগতো তবে আনফরচুনেটলি এটা হয়তো আমার জন্য সঠিক সময় নয়।’ অথবা ‘আপনার সময়ের জন্য ধন্যবাদ এখন না পারলেও সামনে আমরা কিছু করতে পারি কি না সে ব্যাপারে চিন্তা করবো’- এই ভাবে আমরা সরাসরি ‘না’ না বলেও অ্যাফার্মেটিভলি ‘না’ বলতে পারি।